

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE –



FACULTAD DE DERECHO
BOGOTÁ D.C.

AÑO DE ELABORACIÓN: 2014

TÍTULO: LA EFICACIA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR EN
PERSPECTIVA DE DERECHO COMPARADO: COLOMBIA Y LA UNIÓN
EUROPEA

AUTOR (ES):

AGUIRRE BARRERA, Sara Milena.

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):

ANDRADE OTAIZA, José Vicente.

MODALIDAD: Investigación

PÁGINAS: **TABLAS:** **CUADROS:** **FIGURAS:** **ANEXOS:**

CONTENIDO:

Introducción

1. MARCO TEÓRICO

- 1.1 Delimitación del problema
- 1.2 Justificación
- 1.3 Marco Conceptual

2. ESTADO DEL ARTE

3. OBJETIVOS

- 3.1 Objetivo General
- 3.2 Objetivos específicos

4. LA NOCIÓN DE CONSUMIDOR

- 4.1 La noción de consumidor en el ámbito de la Unión Europea

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE –



- 4.1.1 Consumidor Medio
- 4.1.2 Grupo particular de consumidores
- 4.2 El derecho español y el consumidor
- 4.3 El derecho francés y el consumo
- 4.4 La noción de consumidor en la legislación colombiana
 - 4.4.1 La noción de consumidor colombiano: doctrina
- 4.5 La noción de consumidor en derecho comparado
- 5. LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR
 - 5.1 Los Derechos del consumidor en la Unión Europea
 - 5.2 La protección de los derechos del consumidor en Colombia: El nuevo estatuto
 - 5.3 Los estatutos de protección del consumidor: una comparación
- 6. EL COMERCIO ELECTRÓNICO: NUEVAS TENDENCIAS EN EL CONSUMO
 - 6.1 La protección del consumidor electrónico en la Unión Europea
 - 6.1.1 Normativa Comunitaria
 - 6.2 El nuevo estatuto del consumidor en Colombia: El comercio electrónico
 - 6.3 El comercio electrónico en perspectiva comparada
- 7. ACCIONES JUDICIALES Y ADMINISTRATIVAS PARA RECLAMACIONES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
 - 7.1 Las reclamaciones del consumidor ante la Unión Europea
 - 7.1.1 Entidades y mecanismos de protección al Consumidor en la Comunidad Europea
 - 7.1.2 Procedimientos disponibles para proteger los Derechos de los Consumidores
 - 7.2 Reclamos de los derechos del Consumidor en el ámbito colombiano
 - 7.3 Los consumidores y las posibilidades de reclamación: una comparación
- 8. CONCLUSIONES
- 9. BIBLIOGRAFIA

PALABRAS CLAVES:

Consumidor, protección, derechos, comercio electrónico, eficacia, Colombia, Unión Europea

DESCRIPCIÓN:

Los Estatutos del Consumidor en general buscan proteger, promover y garantizar el libre ejercicio de los derechos del consumidor. El siguiente documento tiene como objetivo analizar la eficacia del Estatuto del Consumidor en el país en perspectiva de Derecho Comparado entre Colombia y la Unión Europea, al tener en cuenta sus respectivas y recientes evoluciones normativas frente a la regulación y protección del consumidor.

METODOLOGÍA:

La principal técnica para la recolección de la información fue la revisión documental a través de fichas: las fichas bibliográficas en donde se recopilaban los datos de los diferentes textos, fuentes, autores y otros elementos; las fichas resumen para sintetizar los textos y documentos con algunas opiniones personales, la ficha textual para vaciar información sin distorsión y literalmente de las fuentes consultadas y las fichas de análisis para describir los juicios u opiniones personales con la intención de confrontarlo con las opiniones de los autores consultados. El análisis de la información se desarrolló a través del método hermenéutico.

Recolección de información:

- 1.1. Fuentes de información primaria
- 1.2. Técnicas e instrumentos para recolectar la información
- 1.3. Revisión Documental
- 1.4. Técnicas e instrumentos para analizar la información
- 1.5. Fuentes de información secundarias

CONCLUSIONES:

El concepto de consumidor ha cambiado propiciado por los cambios en la naturaleza de las transacciones comerciales y como se ha descrito anteriormente existen diversos enfoques para abordar la comprensión de la noción del consumidor. La Comunidad Europea ha procurado elaborar una legislación de protección al consumidor a lo largo de su historia que va poco a poco llenando los vacíos que se han ido presentando dentro de la relación de mercado, además de tener en cuenta las diferentes situaciones que se pueden presentar en los distintos Estados miembro, evitando la ineficacia y la impunidad cuando se han presentado abusos o engaños a los consumidores. Sin embargo, las asociaciones de consumidores en los distintos países miembro consideran que sería más adecuado para las partes involucradas que se organizaran todas las disposiciones creadas por el parlamento Europeo en un “Código de Consumo”, donde esté condensado los principios, derechos y otros aspectos importantes y en otra parte tener especificada la normativa de sectores concretos.

Con la creación de una serie de formatos que unifican las formas de reclamar ante las distintas instituciones conformadas para la recepción de las mismas y de realizar los correspondientes procedimientos, se resuelven los conflictos que generan controversias entre las partes de manera rápida, eficiente y justa, bien sea de manera amistosa, a partir de conciliaciones, o cuando se han llevado a los tribunales, aunque lo que se pretende es que se evite tal instancia, porque generalmente hay demoras y gastos que se pudieran evitar.

En el caso colombiano se observa un cambio de la noción inicial del consumidor que para la década de los ochenta se consideraba algo restringido, para pasar a un enfoque si se quiere con una tendencia francesa en la que no existe una gran precisión para determinar quién es el consumidor y a partir de la Ley 1480 de 2011, en donde se mejoran las condiciones de la protección del consumidor, se busca favorecer a quien use o disfrute el bien. Con la elaboración del Estatuto de la Ley 1480 del 2011, en Colombia, se elaboró una conexión entre los principios relacionados con la protección de la seguridad, la información, la educación, organización de los consumidores, y la protección a niños, niñas y adolescentes. Estos cinco aspectos conformarían lo que para la nueva ley son los ejes o pilares fundamentales del derecho de la protección al consumidor, desde los tradicionalmente nombrados deber de información y de seguridad, que ya habían sido tratados por el decreto 3466 de 1982 y contemplados en el artículo 78 de la constitución política como derechos colectivos; así como el derecho a la

organización de los consumidores y la participación de estos en las decisiones que los afecten, hasta aspectos que resultan nuevos por no tener antecedente legislativo como la educación al consumidor (ya regulada en materia financiera) y la protección a un grupo especial de consumidores, los niños, niñas y adolescentes. Luego de la revisión y comparación normativa entre el Estatuto del Consumidor y la normatividad de la Comunidad Europea, es posible señalar que en Colombia no se brinda una mayor protección al consumidor en la medida que no se establecen mecanismos que permitan una mayor posibilidad de protección al consumidor colombiano en el mercado global.

FUENTES:

Acedo, A. (2000). La noción de consumidor y su tratamiento en el derecho comunitario, estatal y autonómico. Breve referencia al concepto de consumidor en el Derecho extremeño. *Anuario de la Facultad de Derecho, Universidad de Extremadura*.

Calderón Díaz, C. E., & Racines Franco, D. (2013). *Contratos por medios no convencionales en las relaciones mercantiles virtuales: Nuevo Estatuto del Consumidor*. Santiago de Cali: Trabajo de Grado. Universidad ICESI.

Castelles, M. (10 de octubre de 2001). */instituto162*. Obtenido de <http://instituto162.com.ar/>

COMISIÓN EUROPEA. (2014). *El consumidor*. Bruselas.

Decreto 3466 (2 de diciembre de 1982).

Díaz Bermejo, G. (Abril de 2008). *Noticias Jurídicas*. Obtenido de <http://noticias.juridicas.com/articulos/20-Derecho-Informatico/200804-98765432109876.html>

DIRECTIVA 2005/29/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, Relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores (EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA 11 de mayo de 2005).

FACUA. (2008). *Derechos básicos del consumidor europeo. Reclamaciones y normativa aplicable*. Obtenido de www.facua.org/es/guia.php?=&capitulo=785

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE –



Garcia, V. (12 de 2005). *Actualidad jurídica*. Obtenido de http://www.estig.ipbeja.pt/~ac_direito/Dorleta.pdf

Gariboldi, G. (1999). *idbdocs.iadb.org*. Obtenido de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=33036640>

Gut Springenheide, «Normas de comercialización de los huevos - Indicaciones destinadas (SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Quinta) 16 de Julio de 1998).

LEY 1480 DE 2011. (s.f.).

López , A., & Madriñan , R. (2011). *Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor*. Bogota.

MINCIT. (12 de Abril de 2012). *Ministerio de comercio industria y Turismo*. Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=2537>

Morais , J. (2006). *Revista Javeriana- Cali*. Obtenido de Revista Criterio Jurídico: <http://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/criteriojuridico/article/view/259>

Ossa, D. (1998). Protección, Garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. *Revista Universidad Bolivariana*.

Patiño , J. (2012). Nuevo estatuto del consumidor proteccion y garantis d elos derechos del consumidor hacia un comercio internacional. *Academia Libre Barranquilla Año 9, N° 10*.

SIC. (22 de Noviembre de 2001). Concepto 01085864 del 22 de Noviembre de 2001. Bogota.

SIC. (13 de Marzo de 2006). Concepto 05063562. . Bogota.

Unión Europea. (21 de Abril de 1993). <http://eur-lex.europa.eu/>. Obtenido de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:es:HTML>

Unión Europea. (23 de 10 de 1997). <http://eur-lex.europa.eu/>. Obtenido de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997L0055:ES:HTML>

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE –



Unión Europea. (11 de Junio de 1998). *unirioja.es*. Obtenido de http://www.unirioja.es/dptos/dd/civil/Directiva_cesacion.pdf

Unión Europea. (12 de 05 de 2011). *Europea Eu*. Obtenido de http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/l32014_es.htm

UNION EUROPEA. (s.f.). *EMPRENDELO.ES*. Obtenido de http://www.emprendelo.es/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3DHACER_VALER_DERECHOS.pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DMPDE&blobkey=id&blob

Vaqué , L. (2005). La noción de consumidor en el derecho comunitario de consumo. *Estudios sobre consumo* (75), 25- 42.

Vásquez , C. (2012). Protección del consumidor financiero . En FASECOLDA, *Protección al consumidor financiero. Avances y retos del sector asegurador* . Bogota: Fasecolda.

Villalba Cuéllar, J. C. (2009). La noción de consumidor en el derecho comparado y en el derecho colombiano. *Vniversitas.Nº 119:Julio - Diciembre*, 305-340.

Villalba, J. C. (2012). Analisis de la Ley 1480 de 2011. *Usta de Tunja*.

LISTA DE ANEXOS: N/A